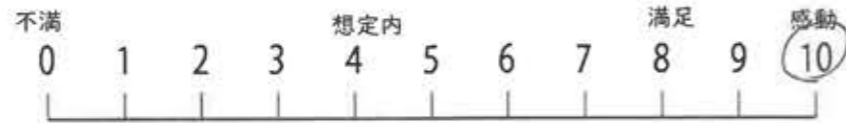


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○今回のお葬儀の総合評価を教えてください



○ドリーマーを選ばれた経緯を教えてください

お葬儀をご依頼頂いたきっかけを教えてください

- 1.会員 2.テレビCM・ホームページを見て 3.折込広告(かわら版) 4.人に勧められて 5.リピート  
 ⑨その他(母が会員だった為)

お葬儀の前に他社も検討されましたか?

- 1.はい(検討した葬儀社) ②いいえ

お葬儀をご依頼いただいた理由を教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

- 1.式場の大きさ 2.サービスのよさ ③会員割引 4.葬儀の価格 5.広告のわかりやすさ 5.スタッフの人柄  
 ⑥事前相談 7.宿泊施設のよさ 8.一番近いから 9.知人・友人・親族のロコミ10.ホームページの情報量  
 11.その他( )

その期待に応えられていましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

○打ち合わせ担当者について教えてください

打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか?

- ④はい(名前 小橋 さん) 2.いいえ

打ち合わせ担当者の説明はわかりやすかったですか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( ゆっくりと丁寧な話し方だったので良かったです。)

打ち合わせ担当者は熱心にお客さまのご要望をカウンセリングしていましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

今後、その担当者を再び指名していただける可能性はありますか?

- 1.絶対ない 2.ない 3.わからない 4.ある ⑤ぜひお願いしたい  
 理由( )

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○通夜式・告別式担当について教えてください

式対応の担当者の名前を覚えていますか?

- ②はい(名前 小橋 さん) 2.いいえ

ご遺族の気持ちに寄り添った対応・態度でしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○その他のスタッフの対応を教えてください

電話対応はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(名前 小橋 さん)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

湯灌・納棺スタッフはいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(通夜式名前 小橋 さん 告別式名前 )

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

案内・献茶スタッフの対応は?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

感心したスタッフは?(名前 ) 不満に思ったスタッフは?(名前 )

○式場・提供サービスについて教えてください

祭壇生花・生花スタンド・生花演出は満足いただける内容でしたか?

生花の総合評価を10段階でつけたら?



理由(母の好きなお花や、明るい、ピンク系の色で飾られたので良かったです。)

式場・控室設備で気になったことはございますか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い  
 理由( )

料理の味・値段はいかがでしたか?

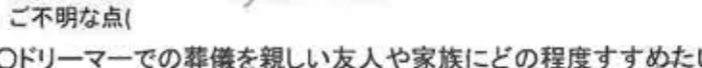
- 通夜  
 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い  
 理由( )

告別式  
 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い  
 理由( )

葬儀代金はどうでしたか? ご不明な点はありましたか?

- 1.非常に高い 2.高い ③普通 4.相応 5.非常に良い  
 ご不明な点( )

○ドリーマーでの葬儀を親しい友人や家族にどの程度すすめたいですか?



お客様の声をお聞かせください。  
 お客様の喜びを聞くことほど私達にやりがいと情熱を与えてくれるものありません。  
 いい事・悪い事または「こんなサービスあったらいいなあ」など、どんなことでも結構です。  
 是非、お客様の声をお聞かせください。

式前日まで	
通夜式当日	午前
	午後
告別式当日	午前
	午後

ご自由にお書きください。

葬儀当日までの間、分からない事ばかりで不安でしたが、  
 こちらの質問に分かりやすく答えてくれたり、要望にも  
 丁寧に対応してくださったので、安心して母を送り出す事が  
 できました。

特に、湯灌とメッセージビデオが印象に残っています。  
 母が丁寧に洗われていくのを見て、こちらも気持ちがい  
 スッキリしましたし、ビデオメッセージは思った以上の仕上がりで  
 感動しました。母の好きだった三山みろさんのうちわの寄せ書きも  
 知らない間に作ってくださり、有り難かったです。

こちらの気持ちに寄り添って、最後まで丁寧な対応ご助かりました。  
 どうもありがとうございました。